

# Donald Caldwell, nouveau directeur de la Direction des services à la clientèle (SIGNET)

Ardent partisan des initiatives dans le domaine de la gestion et des technologies de l'information, Don Caldwell a récemment été nommé à la tête de la Direction des services à la clientèle (SXC). Don a occupé divers postes à l'AC et à l'étranger, le tout dernier à Manille. « J'essaierai d'apporter à ce poste le point de vue d'un utilisateur qui comprend l'importance et le potentiel de ces outils et des services dans le domaine de la gestion et des technologies de l'information (GTI) », a déclaré M. Caldwell.

## Service axé sur la clientèle

« La Direction générale de la gestion et des technologies de l'information (SXD) a pour mandat de développer et de fournir des outils de gestion de l'information pour aider le

Ministère à atteindre ses objectifs, a déclaré son Directeur général, M. Rick Kohler. En établissant nos objectifs de service à la clientèle, nous avons présumé qu'un service de GTI évolué travaille en partenariat avec les clients. Il s'intéresse à la façon dont l'information et les technologies de l'information peuvent faciliter les processus administratifs des clients, et accepte de partager avec eux la responsabilité de l'intégration efficace et réussie des services de GTI à leur programme ».

La Direction des services à la clientèle (SXC) est le lien direct du client avec la Direction générale. Depuis la fusion en mai dernier, la Direction générale des systèmes d'information et de la Direction générale des ressources documentaires, SXC est chargée de la prestation en

première ligne de services de gestion et de technologies de l'information, ainsi que du soutien et de la formation concernant le SIGNET à travers le Ministère. « Cela est formidable, car SXC peut maintenant interagir avec ses clients dans de nombreux domaines chaque jour. Nous connaissons ainsi très bien leurs problèmes, leurs intérêts et leurs objectifs, a déclaré M. Caldwell. Il nous reste à mieux informer SXC des besoins des clients, de manière à bien cibler nos priorités. Nous devons aussi mieux faire connaître aux administrateurs les progrès que nous accomplissons concernant ces priorités, et ce que cela coûtera, afin qu'ils puissent voir comment nous traitons leur problème. C'est ce que nous entendons par "responsabilité". »

**Vous avez un montage diapos à préparer et vous ne savez pas comment faire?**

*Le Centre libre-service est là pour vous aider*

Un montage diapos professionnel met en valeur un discours bien documenté. Mais voilà que vous devez en préparer un à votre tour et vous vous demandez par où commencer? Le personnel du Centre libre-service du SIGNET à la pièce A1 à l'AC est à votre disposition. « Nous sommes heureux de faire la démonstration d'un logiciel de montage diapos et de conseiller les clients à l'égard de divers produits qui leur donneront le résultat qu'ils recherchent », nous dit Deborah Wilson, gestionnaire du Centre. Les applications graphiques, les fonctions de scanning et les imprimantes couleur dont dispose le Centre sont autant d'outils qui les aideront à faire leur montage.

Francine Trépanier, de la Direction de l'Investissement, de la Science, de la Technologie et du Partenariat (TBR) a su tirer profit de ce service. « Le personnel m'a bien conseillée, puis m'a aidée à préparer le montage que ma direction devait donner. Le Centre offre un excellent service », signale-t-elle.